
FO-OPLEIDING: "COMBINATIE THEORIE EN PRAKTIJK HEEL WAARDEVOL"

Interview

Laatst bijgewerkt: 1 april 2019

De Bibliotheek Helmond-Peel was een van de drie pilot-bibliotheken die aan de slag zijn gegaan met het leertraject voor Frontoffice-medewerkers: 'De publieksservice en de educatieve maatschappelijke Bibliotheek'. Dianne Timmers, manager (l) en Els Moors, medewerker Frontoffice (r) vertellen over hun ervaringen.



"Medewerkers krijgen aan de ene kant meer kennis over BoekStart, de Bibliotheek op school en het sociaal domein", licht Dianne toe. "Aan de andere kant ontstaat er door de opleiding meer besef over hun bijdrage aan deze programma's. Ze zien meer in hoe belangrijk zij zijn om binnen hun specifieke werkterrein een bijdrage te leveren."

Els vult aan: "Ik denk dat ik echt kan zeggen dat ik me van een aantal dingen bewuster ben geworden. Waar de accenten van de Bibliotheek Helmond-Peel liggen. Maar ook van het hoge percentage laaggeletterden in onze gemeenten en dat ik dus waarschijnlijk vaak mensen tegenkom die moeite hebben met lezen en schrijven."

Couleur locale

De opleiding is in de vorm van blended learning ontwikkeld: medewerkers Frontoffice volgen een combinatie van individueel online leren én vier gezamenlijke bijeenkomsten. Die laatste worden begeleid door de POI, bij Helmond-Peel dus door Cubiss. In deze bijeenkomsten wordt ingegaan op de situatie bij de eigen bibliotheek. Onder meer: hoe de Bibliotheek BoekStart en de Bibliotheek op school aanbiedt, welke activiteiten er zijn, met welke partners wordt samengewerkt binnen het sociaal domein en welke collega's zich waarmee bezighouden.

Dianne: "Dat vond ik heel waardevol aan deze opleiding. Het was voor ons heel belangrijk dat medewerkers meer kennis kregen over hoe het 'hier' gaat. Tijdens de bijeenkomsten vertelden medewerkers over hun dagelijkse praktijk: onze Taalhuis-coördinator, de medewerker Doelgroepen en

consulent Basisvaardigheden, enkele leesconsulenten en de accountmanager Educatie. Dit zorgt voor de couleur locale. Door concrete voorbeelden te bespreken, komt het dichtbij. Dan blijft het ook het beste hangen."

Combinatie theorie en praktijk

Els beaamt dat de combinatie van een theoretische kader en de praktijk goed werkt. "Als je bijvoorbeeld naar het onderdeel BoekStart kijkt. Door de e-learning werd ik weer opgefrist over hoe BoekStart is opgezet en binnen welk landelijk kader het valt. Vervolgens vertelde een collega hoe we dat in de praktijk doen. Ze gaf tips over leuke boeken, wat baby's en ouders enthousiast maakt en waar we op moeten letten. Het feit dat je het er samen over hebt en ervaringen uitwisselt, is heel leerzaam. Daarnaast werkt het veel beter om te horen wat onze organisatie belangrijk vindt, dan het in een beleidsplan te lezen."

E-learning

"De e-learning-modules zitten goed in elkaar", zegt Dianne. "Met name de vier modules over het sociaal domein gaven medewerkers nieuwe informatie."

Els vertelt dat de filmpjes van deskundigen en de links naar websites en artikelen heel waardevol zijn. "De tijdsinschatting van 40 minuten per module was voor mij echter te laag. De informatie over het sociaal domein was deels heel nieuw voor mij, waardoor ik een en ander op papier wilde zetten om later nog eens na te kunnen slaan."



Verschil op de werkvloer

Op de vraag of Dianne al verschil op de vloer merkt, moet ze toegeven dat ze dit niet met bewijzen kan staven. Wel heeft ze gemerkt dat er na het leertraject diverse initiatieven van medewerkers zijn die de kennis en vaardigheden levend houden.

Els vertelt dat ze zich door de opleiding nog meer realiseert wat de bibliotheek allemaal te bieden heeft. En welke collega je waarvoor kunt benaderen. "En doordat ik me meer bewust ben van het grote aantal mensen dat moeite heeft met lezen en schrijven, probeer ik klanten over de drempel te krijgen iets aan hun taalvaardigheid te doen. Ik vertel enthousiast over het taalcafé, taalmaatjes en de materialen in het Taalhuis. En ik probeer afspraken te maken met een collega van het Taalhuis."

Hoe verder

Dianne: "Twee keer per jaar houden we een kenniscarrousel voor medewerkers. Doel hiervan is dat medewerkers Frontoffice niet alleen kennis kunnen maken met nieuwe digitale ontwikkelingen, maar ook met ontwikkelingen in het sociaal domein."

"In de laatste carrousel hebben we uitleg gekregen over het Taalhuis en de persona's. Dit daagt ons net iets verder uit", licht Els toe.

Daarnaast heeft Dianne diverse tips gedeeld. "We gaan meer dan we al deden letten op wederzijdse communicatie. In de overleggen tussen de Front- en Backoffice en in de interne communicatie komt meer aandacht voor het sociaal domein. En Frontoffice-medewerkers kunnen als ze dat willen bijdragen aan activiteiten voor laagtaalvaardigen."

"We proberen dus zoveel mogelijk connecties aan te bieden zodat Frontoffice-medewerkers betrokken blijven bij de inhoudelijke thema's. Zij zijn natuurlijk de ogen en oren van deze organisatie. Zij moeten de laaggeletterde klanten die over onze drempel stappen een warm welkom geven. Dan helpt het als je over meer informatie beschikt."

Meer informatie

[Over het leertraject](#) (zoek op "Publieksservice")

Interview door Ilse Lodewijks
april 201